

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PASAMAN BARAT

Oleh :

Vingki Fatmala

(vingkyfatmala@yahoo.co.id)

Pembimbing : Dr.H.Zaili Rusli.SD.M,SI

Jurusan Ilmu Administrasi-Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Quality of public services to the community are often used as a benchmark in view of the success of an organization or government agency. Government as service providers strive to provide quality service in accordance with the expectations of society. Therefore, the government provides services in accordance with UU 25 of 2009. Then formation of the Land Office is to facilitate implementation the management of the land certificate. However, there are still complaints from the public about the services that exist in the West Pasaman District Land Office. Based on these problems, the researchers interested in studying how the Quality of Public Services At West Pasaman District Land Office.

Concept the theory that researchers use theory according to Agus Dwiyanto, there are several dimensions of quality service include: attitudes officers, service procedures, service time, service facilities, and service charges. This research uses descriptive method with qualitative approach. The data obtained through interviews submitted to informant and then analyzed by researchers.

From the results this study indicate that the Public Service Quality On Land Office West Pasaman not running optimally. There are still weaknesses regarding quality of service.

Keywords: *Quality, Public Service, the Land Office.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh

pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala. (Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013)

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di

Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kanwil BPN. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Badan pertanahan nasional mempunyai visi “Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”.

Sehubungan dengan ini pemerintah telah membuat suatu undang-undang tentang Agraria yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA Nomor 5 tahun 1960 yang lahir pada tanggal 24 September 1960). Setelah adanya UUPA No.5 Tahun 1960 dengan salah satu isinya adalah tata cara pembuatan sertifikat tanah di Indonesia, seperti dasar hukum pendaftaran tanah, objek pendaftaran tanah, dan lain-lain supaya adanya penertiban penggunaan tanah. Karena sering dijumpai masyarakat yang tidak tahu dan tidak paham tentang penggunaan hak atas tanah yang merupakan suatu hal yang harus diketahui dan memerlukan suatu pembuktian atau alat bukti yaitu sertifikat tanah yang menyatakan tanah itu adalah benar-benar miliknya. Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2005 Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dipandang perlu dilakukan penyederhanaan dan percepatan pelayanan pertanahan tertentu kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pemeriksaan (pengecekan) sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan

penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan ganti nama pada kantor pertanahan serta Peraturan kepala BPN Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan untuk jenis Pelayanan Pertanahan Tertentu, yang merupakan landasan operasional dan layanan BPN kepada masyarakat.

Daftar Kelompok Pelayanan Pertanahan :

1. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali
2. Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah
3. Pelayanan Dan Pencatatan Informasi Pertanahan
4. Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah
5. Pelayanan Pengaturan Dan Penataan Pertanahan
6. Pengelolaan Pengaduan

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Menurut Tampubolon dalam Monang Sitorus (2009:55) pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, pelayanan diartikan (1) adanya pihak yang melayani disebut pelayan. (2) pihak yang dilayani disebut pelanggan. (3) terjadi proses melayani-dilayani atau member-menerima.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Plato dalam Thoha (2003:14) pemerintah seharusnya tidak boleh melupakan dua aturan dari plato yang pertama, memberikan pelayanan yang baik dan jelas kepada rakyat dan mengesampingkan kepentingan-kepentingan pribadinya. Kedua, menyelenggarakan kesejahteraan untuk seluruh badan politik dan tidak hanya melayani satu golongan dengan mengkhianati golongannya.

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik (2008:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selanjutnya yang dimaksud pelayanan menurut Moenir (2000:27) adalah serangkaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang. Karena itu pelayanan dapat merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan berlangsung serta rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kotler dalam Lukman (2000:8) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Klasifikasi pelayanan dapat membantu memahami batasan dari industri pelayanan dan memanfaatkan pengalaman industri pelayanan lainnya yang mempunyai masalah dan karakteristik yang sama untuk diterapkan pada suatu bisnis pelayanan.

Sedangkan menurut Toha dalam Sedarmayanti (2004:82) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan menurut pelaksanaannya.

Menurut Sugiarto (2003:26) bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani. Menurut Agung Kurniawan (2005:4) menyatakan bahwa pelayanan public dapat diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mahmudi (2005:229) mengatakan pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Menurut Hidayat dan Sucherly dalam Kumorotomo (2005:163) yaitu pelayanan hendaknya diberikan secara adil dan merata, bila perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaringan birokrasi pemerintah dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta, dengan demikian akan tercipta persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik dan masyarakat

akan mendapat atau memperoleh kalitas pelayanan yang maksimal.

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani suatu jasa sesuai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dari fungsi pokok birokrasi pemerintah.

2. Kualitas Pelayanan

Budiarso (2001:47) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono (2006:51) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pengertian kualitas ternyata banyak mengandung makna atau definisi, seperti yang dikatakan oleh juran bahwa kualitas sebagai suatu kecocokan untuk pemakaian (*fitness or use*) yang menekankan orientasi pada pelanggan.

Menurut J. Supranto (2006:226) mengatakan kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan prima menurut pendapat Budiarsono (2011:12) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima adalah pemberian

dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Goetch dan Davis dalam Budiarso (2001:14) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kemudian, menurut Triguno (2002:76) mengatakan bahwa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tuntutan reformasi pemerintah yang menganut demokrasi modern adalah pemerintah yang berusaha memenuhi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atau rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service atau kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif dari masyarakat terhadap pelayanan public baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan yang berkualitas merupakan sebagian tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Karena itu, tingkat kualitas pelayanan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dan menyangkut dengan kepuasan.

pelayanan yang dilakukan berdasarkan standar normative pelayanan atau sesuai dengan ketentuan, norma dan peraturan yang berlaku, juga harus sesuai dengan keinginan

dan harapan dari masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang akan atau telah diberikan tersebut.

Konsep yang berkaitan dengan upaya melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dimana pelayanan suatu konsep yang abstrak dalam artian tidak berwujud secara fisik.

Menurut Agus Dwiyanto (2008:343-344) ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

Birokrasi pelayanan membutuhkan informasi mengenai persepsi dari masyarakat pengguna terhadap kualitas pelayanan agar mereka mengetahui kekurangan yang dimilikinya dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan membuat hasil pengukuran setiap orang akan bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, dan dapat membandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta memutuskan apa yang telah dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan dari pengukuran kinerja tersebut. Pengukuran juga menyebabkan orang merasa berprestasi, rasa berhasil, serta dapat menentukan standar kinerja.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanannya. Oleh karena itu, penulis melakukan pengukuran terhadap variabel kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto yaitu sebagai berikut :

1. Sikap Petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

Oleh karena itu, penulis menjadikan kelima indikator tersebut sebagai dimensi dalam menilai Kualitas Pelayanan Publik pada Penerbitan Sertifikat.

Pada saat sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti pengurusan sertifikat untuk mendapatkan pengakuan hak milik seseorang secara hukum.

Masalah yang timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak tertentu, didalam pelayanan ada beberapa factor internal pada kinerja pelayan public pada kantor pertanahan dalam hal pengurusan sertifikat. Sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam hal pelayanannya seperti berapa lama waktu penyelesaiannya, kinerja dari pelayannya ataupun mengenai biaya pelayanan tersebut.

Sebagai penyelenggara pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun memberikan pelayanan kepada masyarakat,

tidak akan pernah merubah gaji ataupun pendapatan mereka. Dalam hal pelayanan profesionalisme terkadang bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau Karena sebagai pegawai pemerintah, dan bukan sebagai tuntutan profesionalisme kerja. Hal ini yang membuat keberpihakan terhadap masyarakat menjadi rendah. Karna dalam memberikan pelayanan akan terjadi kesenjangan yang dirasakan oleh masyarakat. Pelayan public akan bersikap ramah dan akan menunjukkan kepedulian kepada masyarakat pengguna layanan jika mereka memiliki kedekatan atau pun ada sesuatu yang dapat memberikan keuntungan bagi pihak tertentu. Kepedulian pemberi pelayan public juga terlihat jika ada yang melatar belakanginya, seperti hubungan pertemanan, status social ekonomi masyarakat dan lain-lain. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang kebetulan memiliki kenalan, kerabat, atau saudara yang dapat memberikan sesuatu ucapan “terima kasih” serta mereka yang memiliki status social yang terpendang di masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dari pada yang tidak memiliki kenalan didalamnya. Hal seperti ini sudah menjadi masalah umum dalam pelayanan public, di setiap instansi pemerintahan akan selalu ada perlakuan khusus kepada orang yang khusus

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan sebelumnya peneliti menarik kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan public pada kantor pertanahan kabupaten pasaman barat belum terlaksana dengan baik. Ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor pertanahan belum optimal. Hal ini dapat

juga. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang memiliki kelebihan status social atau sejenisnya dan tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan. Dan mempermudah masyarakat dalam mepertegas surat kepemilikan dari tanah tersebut.

Pada kantor pertanahan terdapat permasalahan yang timbul karena keluhan dan rasa ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan public dalam pengurusan sertifikat, masalah ini mengenai bagaimana kinerja pegawai pada kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang mengurus sertifikat. Keluhan dari masyarakat ini berupa keterlambatan penerbitan sertifikat yang sering tidak sesuai waktu yang telah ditetapkan, tidak transparansi dalam hal biaya pengurusan, serta masih adanya perbedaan dalam hal memberikan pelayanan, dan sebagainya.

dilihat dari hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dari beberapa indicator berdasarkan teori yang digunakan seperti sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan, diantara indicator tersebut indicator sikap petugas, waktu, dan biaya pelayanan yang belum sesuai, maka pelaksanaan pengurusan sertifikat pada kantor pertanahan kabupaten pasaman barat belum berjalan dengan maksimal karena masih adanya hal-hal yang belum sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan terutama dalam pengurusan sertifikat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat meliputi :

a) Sarana pelayanan penerbitan sertifikat : Teknologi dan jaringan internet merupakan salah satu factor yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat.

b) Sumber Daya Manusia (SDM) : Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan, dan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat SDM menjadi factor yang mempengaruhi pelayanan karna jumlahnya terbatas.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan fenomena-fenomena yang ditemukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam pelayanan pengurusan sertifikat pada kantor pertanahan kabupaten pasaman barat adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat untuk lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat dapat berjalan dengan optimal tanpa membedakan status social.

2. Agar pelayanan pengurusan sertifikat dapat terlaksana dengan baik, maka diharapkan kepada pihak kantor pertanahan kabupaten pasaman barat dapat menambah sumber daya manusia yang berkompeten, melengkapi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk menunjang proses pelayanan, dan

memperhatikan media informasi bagi masyarakat yang mengurus sertifikat, kemudian memberikan pelayanan dengan adil, ramah serta cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Atmaja, Ariefkusuma. 2002. "Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember", Tesis, Universitas Gadjah Mada

Basuki, 2003. "Pelayanan Prima (Makalah)". Pemda Kabupaten Pelalawan, Pangkalan Kerinci

Budiarso, J. 2001. "Kualitas pelayanan Prima". Jakarta. Eka Cipta Primas.

Dwiyanto, Agus. 2008. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik". Yogyakarta. UGM Press.

Kotler, Philip. 2002. "Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian". Jakarta. Salemba Empat.

Lewis, Carol W., and Swart C. Gibman. 2005. "The Ethics Challenger in Public Service : A Problem Solving Guide". San Fransisco. Jossey. Bass.

Moenir, H.A.S. 2000. "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia". Jakarta. Bumi Aksara.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. "The Ethics Challengin in Public Service : A Problem Solving Guide". San Fransisco, Jossey-Bass.

Moenir, H.A.S. 2000. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia". Jakarta. Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. 2006. "Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi". Yogyakarta. PT.Elek Media Komputindo.

Ratmindo dan Atik Septi Winarsih. 2008. "Manajemen Pelayanan". Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sedermayanti. 2004. "Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik)". Jakarta. Cv.Mandar Maju.

Sinambela, Lijan P. 2006. "Reformasi Pelayanan Publik". Jakarta. Bumi Aksara.

Sitorus, Monang. 2009. "Pengaruh Pemberdayaan dan Pengawasan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan SIUP (Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan)". Medan.Jurnal

Ilmu Administrasi. Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi.

Dokumen

Undang-Undang Pokok Agraria No 5 Tahun 1960

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 4 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republic Indonesia No 3 Tahun 2010 Tentang Loker Pelayanan Pertanahan